



**Universidad
Zaragoza**

Trabajo Fin de Grado

Intervención social con los solicitantes de asilo
como un nuevo perfil en Cáritas Diocesana de
Zaragoza

SOCIAL INTERVENTION WITH ASYLUM SEEKERS AS A
NEW PROFILE IN CARITAS DIOCESANA THE
ZARAGOZA

Autora

María Beatriz Martins Patricio

Directora

Nuria del Olmo Vicen

Facultad de Ciencias Social y del Trabajo

2020

Resumen

La finalidad del presente trabajo de investigación es conocer la intervención social con los solicitantes de asilo desde Cáritas. En este trabajo, se mostrará cómo es la institución y si tiene algún acuerdo con la administración pública para realizar programas de acogida. Para ello, se repasará el perfil de los solicitantes de asilo y desde que punto se realiza la intervención, se indagará si los solicitantes de asilo representan un nuevo perfil en Cáritas.

Palabras Clave: Solicitantes de Asilo, Cáritas e intervención social con personas inmigrantes.

Abstract

The purpose of this research is to know the social intervention with asylum seekers from Cáritas. In this work, it will be shown how is the institution and has some agreement with the public administration to carry out reception programs. To do this, the profile of asylum seekers will be reviewed and from what point the intervention is made, it will be investigated whether asylum seekers represent a new profile in Cáritas.

Keywords: Asylum seekers, Caritas and social intervention with immigrants.

Índice

1. Introducción.....	p.4-5
2. Objetivos de la investigación.....	p.6
3. Marco teórico Conceptual.....	p.7-10
4. Metodología.....	p.11
5. Contexto	
a. Contexto Institucional.....	p.12-21
b. Contexto Social.....	p.21-26
6. Análisis de Datos.....	p. 27-33
7. Conclusiones.....	p.34-35
8. Bibliografía.....	p. 36-37
9. Anexos.....	p. 38-46

1.Introducción

Los movimientos migratorios por motivos políticos se han incrementado debido a la situación geopolítica que enfrentan los terceros países.

En el año 2019, según el Ministerio del Interior (2019) se registraron 118.264 solicitudes de las cuales 2.600 se efectuaron en Aragón. Por otro lado, según afirma la CEAR (2019) en el año 2018 se registraron 54.000 peticiones de asilo. A través de estos datos se puede comprobar que en el año 2019 se han duplicado el número de solicitudes de asilo. Siguiendo a la CEAR (2019) el 80% de las solicitudes de asilo fueron demandadas por personas procedentes de Latinoamérica cuyos países son Venezuela, Colombia, Nicaragua y El Salvador.

Multitud de personas se han visto obligadas a abandonar sus países debido a la inestabilidad política-económica en la que se encuentran. Estas personas se han visto inmersas en conflictos políticos, armados y sociales que violan en la mayoría de las situaciones sus derechos humanos. La insostenibilidad de estas situaciones hace que los individuos abandonen sus países de origen. La situación ha sido cada vez más inestable ya que los organismos públicos se han sobrecargado y han requerido el apoyo del tercer sector.

El presente trabajo de investigación aborda la temática de la intervención social con los solicitantes de asilo como un nuevo perfil en Cáritas Diocesana.

El motivo por el que se realiza esta investigación es a través del Prácticum de Intervención en el grado de Trabajo social de la Facultad Ciencias sociales y del Trabajo de Zaragoza. Por tanto, la investigación se lleva a cabo en Cáritas Diocesana en el área de intervención familiar ubicado en la zona de San Valero en el barrio de Las Delicias. El estudio consiste en analizar el perfil de los solicitantes de asilo.

Cáritas Diocesana es una entidad social que trabaja con una tipología específica de perfiles. Los solicitantes de asilo han acudido con frecuencia a Cáritas en busca de protección y ayuda humanitaria. Por tanto, esto supone una larga lista de espera para poder entrar en el procedimiento. Esto da lugar a que surja un nuevo perfil en Cáritas: mujeres solas, familias numerosas, jóvenes en una irregularidad sobrevenida, bajo unos procesos de espera alarmantes y solicitando protección internacional.

La proyección social de esta investigación es conocer en profundidad la situación que atraviesan los solicitantes de asilo.

La estructura de este trabajo tiene como objetivo general analizar la intervención social con los solicitantes de asilo como un nuevo perfil en Cáritas. Para ello, se elaborará un marco conceptual donde se analizará los siguientes conceptos: solicitantes de asilo, protección internacional y trabajo social con inmigrantes. A través de esto términos se podrá entender el concepto de solicitantes de asilo. La metodología que se llevará a cabo es de carácter cualitativo mediante un análisis de casos de los usuarios que acuden a la institución, y entrevistas a las trabajadoras social. De esta manera se podrá conocer la realidad social que enfrentan tanto los profesionales como los solicitantes de asilo. En el apartado de análisis de datos se analizará las entrevistas y los casos. Para finalizar la investigación y todo el proceso que conforma la trayectoria del migrante se desarrollará las conclusiones del trabajo de investigación.

2.Objetivos de la Investigación

El objetivo es un tipo de conocimiento que se pretende lograr en cada estudio iniciado por el investigador, según Otero (2014) considera el conocimiento como una creación compartida entre la interacción del investigador y el objeto investigado. En esta investigación a través de los objetivos se pretende conocer y saber cómo es el perfil de los solicitantes de asilo en Cáritas.

Objetivo General

Analizar la intervención social con los solicitantes de asilo como un nuevo perfil en Cáritas.

De forma estructurada, los objetivos específicos que se llevaran a cabo son:

1. Conocer Cáritas Diocesana y los programas, planes, prestaciones que dispone para intervenir con los solicitantes de asilo.
2. Conocer los recursos que tiene la institución para trabajar con este perfil.
3. Analizar en qué fase del procedimiento están los solicitantes de asilo para entender el punto de partida de la intervención de Cáritas.
4. Describir el proceso de intervención que se lleva a cabo con los solicitantes de asilo para identificar las necesidades de este nuevo perfil en Cáritas.

3.Marco Teórico Conceptual

En este apartado también se mostrará una breve revisión de la literatura.

Para poder abordar la cuestión de los movimientos migratorios y solicitantes de asilo, es fundamental entender el término de migraciones “son un fenómeno global que se produce en todos los continentes y áreas geopolíticas del mundo, mediante desplazamientos de una o conjunto de personas desde su lugar habitual de residencia a otro, para permanecer en el más o menos tiempo con la intención de satisfacer alguna necesidad o mejorar la calidad de vida” (Giménez Romero, Carlos, 2003, p. 19-20).

Los movimientos migratorios pueden efectuarse de forma voluntaria “migrantes económicos que deciden mudarse con el fin de mejorar sus perspectivas de futuro de sí mismos y sus familias”, mientras que en esta investigación se enfoca a las migraciones forzadas “Los solicitantes de asilo y refugiados tiene que moverse si quieren salvar sus vidas o libertad” (Urbán M, & Donaire, G, 2016, p.43).

En la Convención de Ginebra sobre el Estatuto de Refugiados de 1951 y el Protocolo complementario definen la condición de refugiado:

- “debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él”.
- Sin embargo, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados 2006 (ACNUR) determina el término solicitante de asilo: “Persona que busca protección internacional. En países con procedimientos individualizados, un solicitante de asilo es una persona cuya solicitud aún no ha sido objeto de una decisión firme por el país donde ha sido presentada. No todos los solicitantes de asilo son reconocidos como refugiados, pero todos los refugiados en estos países son inicialmente solicitantes de asilo”.

Por tanto, los refugiados tienen derecho a ser beneficiarios del asilo o protección subsidiaria que se regula en la Ley 12/2009 reguladora del derecho de asilo y protección subsidiaria “aquellos casos donde las autoridades aprecien motivos fundados que ponen en riesgo las vidas de las personas a la hora de regresar a sus países”. Desde la (ACNUR 2019) se considera solicitante de

asilo “toda persona que haya formalizado una solicitud de protección internacional (también llamado solicitante de asilo) y no ha recibido una respuesta definitiva acerca de su caso, por tanto, cualquier proceso de devolución, expulsión o extradición que pudiera afectar al solicitante permanece suspenso.

La Declaración de los Derechos Humanos establece en el artículo 14 el derecho al asilo “En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país”. El proyecto europeo se encuentra en peligro debido a las políticas migratorias europeas basadas en la militarización, la construcción de masiva de vallas y centro de internamiento extranjeros, por tanto, el término de derecho al asilo se encuentra en duda dado los recortes de derechos y libertades que han sufrido los solicitantes de asilo en estos últimos años todo ello, se configura en una xenofobia institucional.

El Protocolo de Coordinación en la Acogida e Integración de Personas de Protección Internacional en Aragón, se trata de un protocolo integral de acogida de solicitantes de protección internacional en Aragón, tiene como objetivo mejorar y reforzar los procesos de inclusión e integración en la Comunidad Autónoma. Contiene un punto de información básica acerca de la protección internacional, tiene un marco de actuación donde se establecen recursos sociales específicos para este colectivo, así como las diferentes organizaciones de atención especializada en solicitantes de asilo.

Pretende unificar los procedimientos a través de los diferentes actores implicados formando un equipo multidisciplinar y coordinar las acciones que se van desarrollando en diversos ámbitos. Este documento es de carácter informativo contiene las fases, procesos actuación, mecanismo de coordinación y recursos que proporcionan los organismos público-privados.

El protocolo de acogida de Aragón (2019) establece una serie de niveles para solicitar protección internacional.

- **Personas Desplazadas:** son aquellas personas nacionales de un tercer país no miembro de la Unión Europea o apátridas que han abandonado su país o región de origen, o han sido evacuadas de zonas con conflicto armado o de violencia permanente. O se encuentran expuestas a una violencia sistemática o generalizada de los derechos humanos, provocando un peligro grave para sus vidas.
- **Protección Temporal:** se trata de un procedimiento que ocurre en situaciones extraordinarias, es decir, en caso de afluencia masiva de personas desplazadas de terceros países que no pueden volver a entrar en su país. Se garantiza una protección inmediata con la finalidad de que el sistema de asilo sufra una sobresaturación. La

duración de la protección es hasta que la situación del país de origen mejore y permita de forma duradera el regreso de las personas a las que se otorgó la protección temporal, ante todo respetando los derechos humanos y las libertades fundamentales.

- **Persona Reubicada:** es toda persona refugiada que es trasladada desde un país de la UE a otros países europeos para que estos inicien su proceso de pedir asilo. El programa actual de reubicación abarca cuatro nacionalidades: Siria, República Centroafricana, Eritrea e Irak que se encuentran en Grecia e Italia. El acceso a este programa es de forma voluntaria.
- **Persona Reasentada:** son aquellas personas trasladadas a un país distinto al primer de acogida, cuando este no puede garantizar su seguridad e integridad, existe la posibilidad de acceder a un segundo país de acogidas que aseguren la seguridad y tenga mejores condiciones para la integración social.
- **Protección Subsidiaria:** es un derecho de protección concedido a las personas de otros países y los apátridas, no reúnen los requisitos para obtener el asilo, pero se dan motivos fundados en el que sus vidas corre los siguientes daños graves, la condena de muerte, la tortura y los tratos inhumanos.
- **Estatuto de Protección Subsidiaria:** se trata de un reconocimiento a una persona procedente de un tercer país o de un apátrida se les concede protección subsidiaria.

Las personas migrantes que no tengan condición de refugiado, pero no pueden volver a su país porque su vida corre peligro. El artículo 4 de la Ley 12/2009 argumenta que “las personas que solicitan protección internacional pueden ser beneficiarias de la protección subsidiaria/ asilo”. Todo esto según los casos que los organismos institucionales consideren que existan motivos fundados para sopesar que el retorno a casa supone un riesgo real.

El artículo 10 de la Ley 12/2009 establece una serie de daños graves que ponen en peligro la vida y dan lugar a la protección subsidiaria:

- La condena de muerte o el riesgo de su ejecución material.
- La tortura y los tratos inhumanos o degradantes en el país de origen.
- Las amenazas graves contra o la integridad de los civiles motivadas por una violencia indiscriminada en situaciones de conflicto internacional.

El trabajo social tiene un papel muy importante en la intervención con personas inmigrantes. Siguiendo a Torres y Carpallo (2002) “El/la trabajador/a social tiene que ser consciente de sus limitaciones culturales y tener la voluntad de explorar las diferencias culturales”. Los inmigrantes que migran a España traen consigo una cultura, costumbres y raíces que desde el

trabajo social hay que tener en cuenta a la hora de intervenir con el sujeto y establecer la relación de ayuda.

Otro aspecto fundamental que hay que tener en cuenta es el duelo migratorio. Según Arroyo “el duelo migratorio se debe a que la persona descubre que no puede renunciar, porque ha forjado vínculos afectivos con una persona procedente del país al que ha migrado, por desarrollo profesional o de forma involuntaria y forzosa. Esta decisión implica muchas renunciaciones, no volver al país de origen, dejar los familiares y amistades”. Este concepto es relevante para los trabajadores sociales a la hora de intervenir con los solicitantes de asilo.

El autor establece una serie de puntos para tener en cuenta a la hora de intervenir con la población inmigrante. Según Vázquez (2001) “A la hora de intervenir con la población inmigrante, se trataría, por tanto, de pensar desde el otro, desde su cultura, creencias y valores con la intención de facilitar en la medida de lo posible, la interpretación de sus problemas y/o trastornos. No podemos evaluar al inmigrante únicamente de acuerdo con los patrones dominantes en la sociedad de acogida, ya que interpretar su realidad de esa manera es negar su peculiaridad”.

La profesión del trabajo social es una referencia para la intervención según Gutierrez Resa, (2013) es necesario el estudio y análisis de su práctica profesional en el contexto de la inmigración. Para ello, el trabajador social es el profesional que desarrolla “la coordinación interna de los propios servicios y externa con otras administraciones que también intervienen en la solución de los problemas que se plantean en los servicios sociales” (Gutiérrez Resa, 2013, p. 218).

Desde el trabajo social se puede implementar un cambio en la sociedad ya que los trabajadores sociales son agentes de cambio. Siguiendo a (Vazquez Agudo y Gonzalez Vélez, 2012 p.112) “los trabajadores sociales intentamos mejorar las situaciones que se nos presenta buscando que sea la propia persona el protagonista de ese proceso; queremos que se implique, que decida por sí misma, que las soluciones que buscamos respondan a propios recursos, que se ajuste a su realidad”. Por lo tanto, las intervenciones en el trabajo social con personas inmigrantes tienen que ir enfocadas hacia el empoderamiento.

Este planteamiento no solamente incita a conocer la realidad de la práctica del Trabajo Social desde la perspectiva de las personas inmigrantes siguiendo a Vázquez Aguado y Gonzalo Vélez (2012) “la capacidad de sus profesionales para saber identificar y promover las oportunidades positivas que el proceso de migración aporta a cada persona”. En definitiva, el migrante podrá integrarse fácilmente en la comunidad y seguir con su proyecto.

4. Metodología

El presente trabajo se llevará a cabo una investigación descriptiva que consiste en describir un segmento demográfico en este caso los solicitantes de asilo, con la finalidad de identificar una serie de características que presenta este nuevo perfil en la institución.

Siguiendo a Tamayo y Tamayo (2006) considera que la investigación descriptiva es una forma de comprender el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta. A través de la investigación descriptiva se analizará la realidad que viven los solicitantes de asilo y la intervención social que se hace desde Cáritas.

En este trabajo de investigación se realizará un muestreo que trata de observar a una parte de la población. Siguiendo a Corbetta (2010, p. 288) el muestreo es el procedimiento por el cual, un conjunto de unidades que forman el objeto de estudio (la población), se elige un número reducido de unidades (muestra) aplicando unos criterios tales que permitan generalizar los resultados obtenidos del estudio de la muestra a toda la población.

El tipo de muestreo que se aplicará en esta investigación es opinático donde la selección de los elementos muestrales se realiza bajo el criterio del investigador. La autora Hernández Amaia (2017) define que el muestreo opinático “hace uso de la accesibilidad y factibilidad del acceso a las unidades de muestreo como criterio para la construcción de su cuerpo muestral”. El tamaño de la muestra será un análisis de cuatro casos sobre los solicitantes de asilo que acudieron a Cáritas, con la finalidad de observar la intervención que se ha realizado con estos desde la institución.

Por otro lado, se realizará entrevistas a trabajadoras sociales de la institución que han intervenido en la zona de San Valero ubicada en el barrio las Delicias, las entrevistas se realizarán por vía electrónica debido a la Pandemia del Covid-19. Estos testimonios contestarán a una serie de preguntas semiabiertas y abiertas para contar su experiencia laboral con los solicitantes de asilo y el tipo de intervención han llevado a cabo con este perfil. De esta manera se podrá conocer la relevancia de la intervención del trabajo social con personas inmigrantes.

5. Contexto

En este apartado se hará una contextualización de Cáritas la institución que ha intervenido con los solicitantes de asilo. Se pretende conocer la institución por medio de su ideología, recursos, programas, proyectos y ayudas. Por otro lado, mediante un contexto social se podrá conocer el tipo de perfil que acude a la institución y en especial los solicitantes de asilo. En definitiva, en este apartado se observará y analizará Cáritas Diocesana de Zaragoza.

Contexto Institucional

- **Naturaleza y Dependencia**

Cáritas Diocesana Zaragoza es un organismo de la diócesis que está integrado en la acción social, cuya misión es conocer y atender a las personas en situación de riesgo, de pobreza y exclusión social. La institución está erigida por el Decreto del arzobispo, como figura jurídica forma parte de las 67 Cáritas diocesanas del territorio español, de la Confederación Cáritas Española. La organización de Cáritas Diocesana de Zaragoza se rige por la colaboración de los voluntarios, lleva a cabo tareas en la institución, como acogidas parroquiales, animación cultural, talleres y proyectos, sobre todo el equipo profesional multidisciplinar contratado que es una base importante de su funcionamiento.

La institución de Cáritas trabaja en diferentes ámbitos:

Cáritas Diocesana es el cauce de la Iglesia, está presidida por el Obispo, que promueve la acción caritativa y social de las personas que están en situación de marginación, además Cáritas Diocesana agrupa todas las Cáritas Parroquiales y se encuentra integrada en la Confederación Cáritas Española y en Cáritas Internationalis.

En los barrios y pueblos, las Cáritas Parroquiales representan el compromiso de la comunidad cristiana. Se trabaja con personas excluidas en proyectos, centros y servicios que son lugares de encuentro, acogida, formación e inicio de procesos de reinserción social; son también instrumentos de sensibilización y denuncia a la comunidad y a la sociedad sobre las duras condiciones en que viven muchas personas.

- **Planteamiento ideológico**

Cáritas Española, es una confederación oficial de las entidades de acción socio caritativa y social de la Iglesia Católica en España, es la expresión del Ministerio de la Caridad de la comunidad cristiana, inspirado en el Evangelio y la Doctrina Social de la Iglesia. Tiene una serie de normas pautadas de obligaciones legales, tanto en la legislación aplicable como en el Derecho Canónico, todo ello inspirado en los principios de la Doctrina Social de la Iglesia y los de Cáritas Internationalis. En estos principios se recoge la eclesialidad de la identidad, la centralidad de la persona, la defensa de los derechos humanos y la defensa de los pobres como fuerza motor inspiradora de la acción cotidiana de Cáritas.

El modelo de acción social de Cáritas ha experimentado una transición, desde sus principios seguía unos criterios más asistencialistas enfocados a “dar ayudas”, pero con el paso del tiempo ha ido evolucionado adquiriendo una perspectiva multidimensional del ser, centrada en la acogida y el acompañamiento a los procesos de crecimiento personal y de la comunidad, teniendo como simbología la identidad, la unidad, el pensamiento y la acción.

El modelo de acción social tiene como principio fundamental la Iglesia como gran familia de los hijos de Dios, para la realización de esta tarea anuncia la palabra, celebra su fe y sirve a la humanidad, en especial a los hermanos más pobres y sin estos tres elementos no se completaría su misión. Cuando Cáritas actúa lo hace en nombre de la Iglesia en su totalidad, esto es su llamada a la comunidad.

El modelo de acción social tiene una serie de objetivos:

1. Trabajar desde las capacidades y las potencialidades acompañando procesos personales y comunitarios.
2. Ser el cauce de la acción de la comunidad eclesial (animación comunitaria).
3. Acción integral (transformar personas, comunidades y estructuras).

Para ello, el modelo de acción social sigue una serie de fundamentos, la persona como centro, donde engloba todas las partes integrales de la persona, la persona como ser global, con necesidades físicas, emocionales y psicosociales, como un ser singular, donde es miembro de una comunidad interdependiente por tanto, las personas son protagonistas a pesar de sus dificultades deben de tener un papel activo, luchador y participativo y en el proceso de la sociedad, comunidad y la generación de lazos que creando vínculos humanos. El amor como motor, es el elemento básico donde nos hacemos como personas anhelando por una justicia

social frente a cualquier injusticia que dignifique a la persona y centrándose en aquellos que sufren las consecuencias de orden socioeconómico injusto.

La comunidad una manera de construir la gran familia humana, donde aspira a una idea de universalidad para que la comunidad no sea más que un trozo de tierra sino un lugar en el que se pueden dar las relaciones interpersonales e identificar el pasado con la historia.

Por último, inmersos en la realidad, el enfoque de Cáritas se centra en la persona y su dolor, mediante la empatía para poder entender y ayudar al otro sin juzgar, donde se pretende saber y comprender para cambiar, transformar la realidad social y cambiarnos nosotros donde se ven las causas, se hacen preguntas y salir de la inseguridad que experimentamos a lo largo del proceso. Desde una mirada que implica un compromiso social para realizar un cambio en el desarrollo local y en los estilos de vida de la sociedad.

Finalmente, para poder entender Cáritas es vital saber el significado del anagrama porque define el modelo de acción social en su totalidad.

Dimensión eclesial – La institución: simboliza por la cruz que forma el encaje de los cuatro corazones.

Dimensión organizativa- Los equipos de trabajo expresa la necesidad de poner en común los esfuerzos, simbolizando por la unión de los corazones.

Dimensión solidaria- El voluntariado forma de compromiso y opción por los más pobres, representada por la utilización del corazón.

Dimensión de acogida y acompañamiento- Los destinatarios representa el corazón más grande que simboliza la acogida de los demás pobres y también la integración en los equipos de trabajo de quien dese participar en la entidad.

- **Objetivos**

- Generales**

- Conocer y atender a las personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social.

- Específicos**

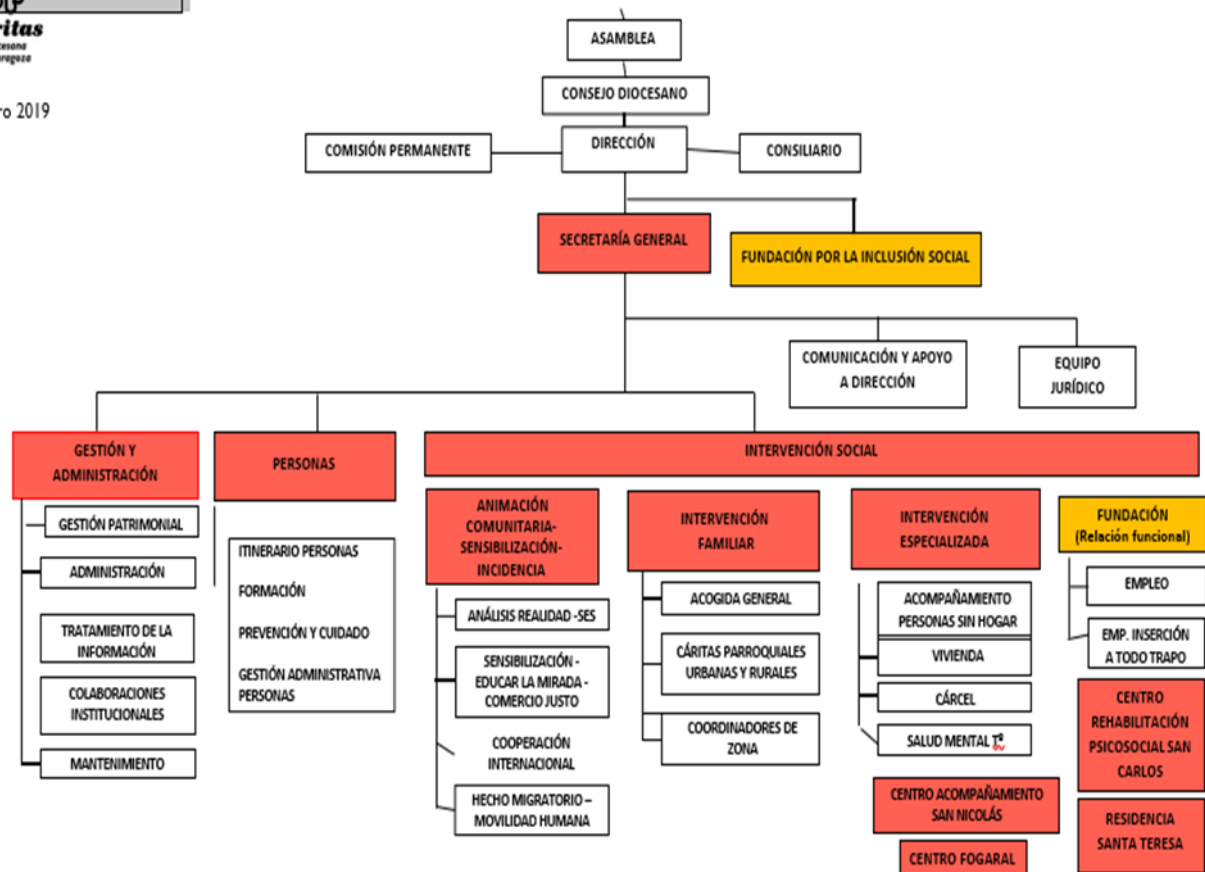
- 1. Acoger estar al lado y acompañar a las personas que lo necesitan siendo testigos del evangelio y portadores de esperanza ante el sufrimiento y necesidades humanas.
 2. Estar al Servicio de la Comunidad.
 3. Denunciar las causas que generan pobreza y la exclusión social.

4. Fomentar el desarrollo de las personas que forman parte de Cáritas.
5. Ser referente de solidaridad.
6. Apostar por el Trabajo Decente y acceso al empleo y ocupación
7. Coordinación y colaboración con otras entidades públicos/privados e instituciones.
8. Fomentar cursos de formación permanente para el personal voluntario y profesionales de la institución.

- Estructura Organizativa



Febrero 2019



La primera parte engloba la Asamblea que se reúnen cada cuatro años para crear el plan estratégico recoge toda la estructura organizativa a nivel multidimensional, a su vez el Consejo Diocesano se reúne cada dos meses, tiene como función velar por el cumplimiento de los acuerdos, que se ejecuten las tareas que le han sido confiadas al Obispo, y ayudar a las Cáritas Parroquiales, Interparroquiales, Arciprestales o Zonales y miembros federados, ofreciéndoles servicios, programas e iniciativas. Desde la asamblea hasta el consejo diocesano los cargos que ostentan son voluntarios.

En esta parte se encuentra la Secretaria General que es la primera persona contratada en Caritas, la fundación para la Inclusión social se dirige a personas en situación de desempleo y que pueden tener otras dificultades añadidas, que los sitúan en condiciones de vulnerabilidad o de exclusión social.

En este apartado se trata los medios económicos por el medio de la Administración, donde se gestiona la parte financiera (se lleva a cabo toda la tesorería de las dos campañas anuales

navidad y semana santa, las ordenes de pagos en las zonas parroquiales y la tienda latido verde) y se organiza toda la institución (la realización de memorias anuales contando toda la actividad financiera que se lleva acabo). A su vez, también está el departamento de Personas que dirige todos los medios humanos tanto el personal contratado como el equipo de voluntariado, finalmente este departamento tiene como función realizar formación permanente para formar a todo el equipo multidisciplinar.

En este último apartado se centra en la intervención social, donde la animación comunitaria se basa en realizar proyectos de carácter comunitario para concienciar a toda la comunidad como educar la mirada hacer que los jóvenes sean conscientes de la realidad social que vive nuestra sociedad, la repercusión social que tiene Cáritas ya que sus campañas y anuncios generan un impacto positivo social. La intervención familiar se basa en realizar una intervención de carácter individual y familiar, en los puntos de acogida parroquiales con la colaboración del equipo de voluntariado.

Finalmente, el sector especializado (Centro Fogaral, centro de Acompañamiento San Nicolás, Centro de Rehabilitación San Carlos, Vivienda, Cárcel y empleo) personas sin hogar, tiene una multitud de servicios dirigidos a los distintos perfiles, que en función de sus problemáticas necesitan un acompañamiento profundo enfocado a potenciar sus habilidades y fomentar un desarrollo integral.

- **Recursos**

- **Recursos Materiales**

Cáritas Diocesana de Zaragoza dispone de un edificio central donde se encuentran los departamentos de coordinación, además se realizan cursos de formación continua, reuniones de zona y acogidas generales. En cuanto a los equipamientos Cáritas Diocesana de Zaragoza dispone de 104 puntos de acogida para familias, 61 en la capital y 43 distribuidas en distintas poblaciones de la provincia. Además, dispone de 9 centros y servicios especializados.

- **Recursos Humanos**

La institución tiene 116 personas contratadas se trata de un equipo multidisciplinar formado por trabajadores sociales, psicólogos, educadores sociales, enfermeras, médicos y psiquiatra. Además, los voluntarios ejercen un papel muy importante son como servicio, desde la gratuidad y la generosidad hacia las personas que sufren situaciones de pobreza y exclusión, a su vez una

llamada a vivir la solidaridad como estilo de vida, donde la escucha y el encuentro con el otro enriquece e interpela nuestra manera de pensar, ser y vivir.

- Recursos Tecnológicos

Cáritas dispone de una página web que contiene toda la información y actividades acerca de la institución. Además, tiene blog donde comparten todas las actividades y eventos de la institución, cuentan con una revista semanal que publican noticias sobre la institución esto va dirigido a todos los profesionales y voluntarios. Por último, tienen una serie de videometrajes sobre las campañas institucionales, el informe FOESSA y las redes sociales (Twitter y Facebook).

- **Servicios especializados y proyectos sociales**

La institución de Caritas Diocesana de Zaragoza abarca un amplio abanico de servicios para la comunidad. Por un lado, está la intervención familiar donde se realizan acogidas generales y parroquiales

Cáritas Diocesana tiene la función de unir todos los proyectos, servicios y personas que se dirigen a los Servicios Generales de Cáritas, facilitando la coordinación, además también acogen, derivar y canalizar las demandas que llegan, orientar sobre los recursos existentes y coordinarse con los servicios de la propia Cáritas, hacia los que se dirige su intervención.

Las acogidas parroquiales que se efectúan en cada barrio de Zaragoza, en función de la Zona en la que vive el usuario/a le toca una parroquia dentro de ese mismo barrio. Los servicios que se desarrollan son acogida, orientación, información y acompañamiento a las personas o familias, además hay otras acciones dirigidas a la formación permanente del equipo, la sensibilización de la comunidad y el trabajo en red con otras asociaciones, plataformas o entidades.

Finalmente, el método de funcionamiento es a través de un equipo de voluntariado que realiza las acogidas junto con la trabajadora social que está presente en todo momento en la intervención, y posteriormente se hacen reuniones de equipo tras finalizar la acogida parroquial, para tratar los casos antiguos y nuevos, en caso de que sean casos nuevos se elaboran equipos para hacer visitas domiciliarias, y se acuerda colectivamente bajo el criterio y supervisión de la trabajadora social las ayudas que se van a efectuar.

Cáritas tiene centros de atención especializada que van dirigidos a unos perfiles determinados. En estos centros se encuentra un equipo multidisciplinar que realiza una atención integral al usuario y en algunos casos se cuenta con el apoyo del voluntariado. La composición de estos

centros se hace mediante derechos fundamentales derechos fundamentales: derecho a la dignidad e integridad, derecho a la vivienda digna, derecho a la salud universal, derecho a educación para todos, derecho al trabajo decente.

- **Inmigración**

En el año 2017 en Cáritas se elaboró una Plan Integral de Acción con personas Migrantes y Refugiados. La creación de este plan se hizo a nivel Nacional dirigido a todas las Cáritas diocesana. El perfil de los migrantes y refugiados presenta una serie de necesidades determinadas que este plan las abarca en cuatro ejes. Por otro lado, se establecieron una serie de criterios para intervenir con este tipo de perfil y son aplicables a los solicitantes de asilo.

Plan Integral de Acción Con personas Migrantes y Refugiadas

El 5 y 6 de abril de 2017 se celebraron las Jornadas Confederales en Madrid con la participación de 82 agentes de Cáritas entre técnicos y directivos de 32 Cáritas Diocesanas y de los Equipos de Servicios Generales. A través de este congreso nacional se creó un documento marco “Hospitalidad, Dignidad y derechos” y se crean comisiones de trabajo intertintucionales. Finalmente, se establece una estrategia de acción conjunta que visibilice la respuesta activa de la iglesia a treves de cuatro ejes básicos:

1. Acogida e integración

- Fortalecimiento los procesos de acompañamiento a personas en situación de movilidad forzada: primera acogida, recursos residenciales, apoyo jurídico, psicológico, medicación intercultural y formación a nivel laboral.
- Mejorar la convivencia comunitaria intercultural en barrios por medio del desarrollo de planes integrales.
- Criterios de colaboración complementaria ante determinadas situaciones excepcionales derivadas de las instituciones que gestionan el Sistema Nacional de Acogida.
- Fortalecimiento del trabajo en red con otras instituciones y entidades que trabajan la movilidad humana forzada.
- Capacitar a los agentes para desarrollar el Plan Integral.

2. Acción Humanitaria

- Coordinación, canalización, optimización e incremento de la intervención de la red internacional Cáritas de forma alineada con las estrategias de cada una de las Cáritas locales implicadas.

3. Incidencia, comunicación y sensibilización.

- Trabajar mediante vías legales y seguras por medio de los corredores humanitarios.
- Analizar el sistema nacional de acogida a refugiados y solicitantes de asilo.
- Difundir mensajes de comunicación sobre las causas de la pobreza y los conflictos armados de los lugares de origen.
- Sensibilizar a la sociedad sobre la movilidad humana forzada y el posicionamiento de Cáritas.
- Potenciar el trabajo con jóvenes.



4. Fortalecer la red intraeclesial en sus diferentes ámbitos diocesanos y locales.

- Crear espacios locales y diocesanos de coordinación intraeclesial en el trabajo con las personas en situación de movilidad forzada.
- Crear una única voz de la Iglesia alrededor de las personas en situación de movilidad forzada.
- Compartir objetivos y acciones con un único sentir de la Iglesia.

Los cuatro ejes básicos plantean una serie de líneas estratégicas para llevar a cabo el plan integral de acción con personas migrantes y refugiadas. Estas líneas estratégicas que se trazaron en la celebración de las jornadas se han ido cumpliendo por completo a lo largo de la crisis migratoria. Por tanto, Cáritas dispone de un plan integral a nivel nacional para trabajar con personas migrantes en situación irregular.

En Cáritas Diocesana de Zaragoza (2019) se han elaborado una serie de criterios de atención a las personas migrantes para los profesionales del trabajo social.

Para ello, desde Cáritas se han establecido unos principios fundamentales para trabajar con personas migrantes:


-  El inmigrante es una persona con plenos derechos, independientemente de su legal.
-  Posee una cultura propia, base natural de su crecimiento e integración.

Se debe de poner los medios necesarios para:

- Que pueda convivir en la sociedad como ciudadano.
- Que pueda expresarse y aportar su riqueza cultural.
- Que pueda participar en la construcción de una sociedad igualitaria para todos.

A los migrantes no hay que excluirlos ni marginarlos de la sociedad a través de los programas y acciones que dispone la institución, estos permiten fomentar la integración de los migrantes en la sociedad.

En la intervención social con persona migrantes hay que tener en cuenta que siempre es el protagonista, por tanto, hay que ayudar a que disfrute de sus derechos y a asumir sus obligaciones como individuo y colectivo.

 La acción que realiza la institución es gratuita, y no existen plazos.

Una vez se fundamentan los principios para intervenir con personas migrantes, Cáritas establece criterios de intervención social.

En ningún momento se puede concebir a una persona inmigrante como “mano de obra”, como un individuo de paso, aceptar que esté en una situación irregular y tenga que vivir al margen de nuestra sociedad.

Se le debe reconocer en la sociedad de acogida y la participación del sistema de bienestar general que implica protección jurídica, educativa, social, y el derecho a una vivienda digna.

El inmigrante tiene la responsabilidad de participar en la vida de la comunidad.

La intervención social con personas migrantes se desarrolla a partir de los siguientes:

- El conocimiento de la realidad.
- La acción con los inmigrantes.
- El diálogo con las administraciones para proponer y denunciar injusticias.
- La sensibilización social.
- La coordinación entre los programas.

Estos ejes citados solo se pueden abordar si el trabajo se desarrolla en equipo. La integración es un proceso de encuentro mutuo entre migrantes y sociedad de acogida. Las acciones nunca pueden ser individuales.

Cuando se realiza una intervención hay que tener en cuenta una serie de claves:

- La acogida: individualidad de cada caso.
- La relación: no todas las personas tienen la misma facilidad para relacionarse, sobre todo si está en dificultad.
- Diálogo: actitud de escucha de igual a igual.
- Autonomía: no hacer por el otro lo que puede hacer el mismo.

- Recuperabilidad: “no hay nada que hacer” “es un caso perdido” hay que tener esperanza.
- Centrarse en los recursos existentes.
- Equilibrio entre la cultura, derechos y deberes.
- Escucha/cercanía (con límites).

Contexto Social

Cáritas Diocesana de Zaragoza es una institución que contiene una variedad de servicios, por tanto, los perfiles que acuden son muy diversos. El primer contacto que tiene los usuarios con la institución puede ser a través de la acogida general, se realiza en la sede principal donde tienen unos despachos y trabajadores sociales que hacen la acogida general. Los usuarios que acuden pueden ser familias monomarentales, monoparentales y multiproblemáticas, trabajadoras sexuales, toxicómanos, transeúntes, ancianos, inmigrantes y jóvenes. La atención que hace en la acogida general se trata de una entrevista para conocer el usuario saber cuáles son sus problemáticas y en función de las demandas se derivan a los centros especializados de la institución o a la acogida parroquial.

La acogida parroquial se hace en las iglesias de cada barrio de la ciudad donde se encuentran voluntarios y trabajadoras sociales. Dependiendo de la zona de acogida no siempre hay un equipo de voluntariado haciendo acogidas, sino que puede estar solamente la trabajadora social. En las acogidas parroquiales el tipo de perfil que suele acudir es familias multiproblemáticas, monomarentales y monoparentales, ancianos e inmigrantes. Generalmente suele acudir este tipo de perfil, pero hay casos especiales en los que acuden una serie de perfiles determinados como trabajadoras sexuales, enfermos mentales, toxicómanos y transeúntes, esto ocurre porque la parroquia trabaja en coordinación con los centros especializados de Cáritas y con otras instituciones que pueden ser público-privadas.

En los centros especializados de la institución se interviene con tipo de perfil muy específico. En la **residencia Santa Teresa** se interviene con personas menores y mayores de 65 años en situación de dependencia y exclusión social, se encuentra un equipo multidisciplinar y voluntarios que realizan una atención integral al usuario. El **centro de Fogaral** tiene como función atender a mujeres que ejercen la prostitución y ofrece un servicio de acogida, información, orientación, acompañamiento y seguimiento individualizado. El **proyecto de**

acompañamiento San Nicolás interviene con personas y familias en situación de riesgo y exclusión social, mediante una perspectiva integral y educativa con la finalidad de mejorar y potenciar el desarrollo y la autonomía, favoreciendo su inclusión y participación social.

En el **proyecto de vivienda** se interviene con familias y personas en situación de exclusión social que tiene problemas con su vivienda, este servicio es apoyo y asesoramiento en materia de vivienda. En el **proyecto de acompañamiento de personas sin hogar** se trabaja con un usuario que se encuentra en una exclusión extrema en la sociedad para ello, se establece una intervención en colaboración con la parroquia, centros y servicios que tiene como finalidad mejorar la calidad de vida.

El proyecto de Atención a la Salud Mental en el Territorio promueve la mejora de la atención a los usuarios que presentan problemas de salud mental, mediante la colaboración de profesional de este campo en las acogidas parroquiales, proyectos y servicios de la institución. Por otro lado, el centro de rehabilitación San Carlos es un recurso sociosanitario al que acuden usuarios con trastornos mentales graves (TMG) en su entorno comunitario. Esto va dirigido a población con trastornos psiquiátricos graves y crónicos con dificultades en su funcionamiento psicosocial. En definitiva, estos perfiles que acuden a la institución son muy variados y las intervenciones que hacen en la institución están muy coordinadas entre parroquias, centros y proyectos, esto es la base para garantizar una atención integral al usuario en Cáritas.

A lo largo del año pasado los solicitantes de asilo acudieron con mucha frecuencia a Cáritas. Los solicitantes de asilo que acudían eran procedentes de países Latinoamericanos como Colombia, Nicaragua, Cuba, El Salvador y Venezuela. El motivo principal motivo por el que acudía los solicitantes de asilo era por la situación política-económica que atravesaba sus respectivos países por otro lado, había otras razones como la persecución de las maras, la extorsión de los prestamistas, víctimas de trata y persecución por la orientación sexual. A Cáritas los solicitantes de asilo que acudían eran familias numerosas, monomarentales, mujeres solas, jóvenes estudiantes de carreras universitarias y ancianos.

Se trataba de un perfil muy variado que presentaba una serie de necesidades específicas. Los solicitantes de asilo que llegan a Cáritas se encuentran con la solicitud de la protección internacional en trámite y en muchos casos ya la tenían reconocida, pero estaban en alguna de las fases del proceso. En el año 2019 muchas personas solicitaron la protección internacional y los organismos que gestionaban este proceso eran ACCEM y la fundación APIP- Acam, según el Ministerio del Interior (2019) en Aragón se registraron 2.600 peticiones de asilo, se trata de una

gran demanda de solicitudes esto hizo que los principales organismos se colapsarán y los plazos, trámites y fases se alargaron.

Por tanto, los solicitantes de asilo que venían a España poseían un pequeño fondo económico, pero en muchos casos no tenían ningún tipo de economía, los tiempos de espera dificultaban su situación para cubrir sus necesidades básicas.

El primer punto de encuentro que tenían con Cáritas era a través de las acogidas generales, donde acudían a la sede y la trabajadora social les entrevistaba, en función de la zona en la que estaban viviendo se les derivaba a la acogida parroquial o a los centros especializados de la institución o se coordinaban con otros servicios de otras instituciones dada la problemática que demanda el usuario.

Los solicitantes de asilo que venían a Zaragoza la mayoría residían en casa de compatriotas, mientras estaban tramitando los papeles para solicitar la protección internacional. Ese período de tiempo residía temporalmente sin que el compatriota les solicitara ningún tipo de colaboración económica, pero en algunos casos pasado un periodo de tiempo la persona les solicitaba un realquiler de la habitación.

Por lo tanto, los solicitantes de asilo se encontraban sin dinero y a la espera de entrar en el programa de protección internacional, esto conlleva a que muchos buscarán trabajos de economía sumergida para poder afrontar su situación. En otros casos especiales que no conllevaban a un estudio de la situación debido a las pruebas contundentes que presentaba la persona, ya conseguían la solicitud y estaban residiendo en hoteles o pensiones pagadas por los organismos que gestionaban las peticiones.

Los solicitantes de asilo que acudían a las acogidas parroquiales se trataban de familias monoparentales que procedían de las ciudades o ciudades dormitorio, estaban formadas generalmente por una mujer de mediana edad con aproximadamente dos o tres hijos, con estudios secundarios y los hijos en proceso de escolarización, separada y sin redes familiares en Zaragoza. Las mujeres solteras y con hijos en sus respectivos países también eran un caso bastante abundante en las acogidas, el motivo principal era los prestamistas y la extorsión que recibían por estos.

Por otro lado, era bastante frecuente matrimonios que acudían a las acogidas con dos o tres hijos menores en proceso de escolarización, ambos sin trabajo y dinero pendientes de que se les aprobara la solicitud de asilo en la mayoría de los casos. Los jóvenes estudiantes universitarios que venían tenían en muchos casos su grado ya realizado, pero en otros casos

estaban en proceso de terminarlo, el motivo era extorsión, prestamistas, maras y en algunos casos búsqueda de trabajo.

A las acogidas parroquiales acudían con poca frecuencia perfiles de personas que habían solicitado asilo, pero que no tenían ningún tipo de ayuda económica y redes en la comunidad que les pudiesen ayudar, por tanto, se encontraban en desamparo y situación de exclusión social. En estos casos se solía coordinarse con el proyecto de acompañamiento a personas sin hogar y otros servicios públicos para gestionar la situación. En otros casos se encontraban mujeres jóvenes solas que habían sido víctimas de trata o violencia género, que acudían a la parroquia como punto de encuentro, pero también eran derivadas al centro de Fogaral y a la Casa de la Mujer, se hacía una coordinación con estos casos que no eran muy frecuentes.

El papel que tenían los voluntarios en todo este proceso era importante ya que acompañaban a la persona en el proceso de intervención. Los voluntarios se trataban de personas que tenían unos estudios superiores y una gran experiencia laboral, en la mayoría de los casos estaban jubilados. Ellos se coordinaban con la trabajadora social de la zona que acudían a la parroquia y gestionaba las labores que hacía cada uno. Las labores que desempeñaban los voluntarios eran recibir a los solicitantes en la parroquia, preparar las fichas de acogida y ayudas.

En muchos casos asistían a la acogida junto con la trabajadora social y recababan la información del usuario. Posteriormente se hace una reunión de equipo donde en todo momento está presente la trabajadora social, en esta reunión se repasan los casos antiguos y nuevos, además entre los voluntarios se distribuyen las visitas a domicilio junto con la trabajadora social.

Por tanto, las acogidas parroquiales son unos de los primeros puntos de encuentro que tienen los solicitantes de asilo con la institución. Se les hace una primera acogida donde se recaban unos datos principales sobre situación y se les pregunta si han acudido a otros servicios previamente. La trabajadora social busca los usuarios por el sistema para averiguar si son nuevos y antiguos, en caso de que el usuario en la acogida haya mencionado que ha acudido a otros servicios la trabajadora social se coordina con estos para trazar la intervención que llevará a cabo, a su vez contacta con los voluntarios para marcar cuáles serán sus funciones a la hora de acompañar este perfil.

En Cáritas se realizan ayudas de carácter puntual todo depende de los casos, con los solicitantes de asilo pueden tener un largo periodo de tiempo. Los solicitantes de asilo demandan ayudas de primera necesidad como alimentación, pago del alquiler, material escolar, ropa y pago de medicinas. Generalmente se hace ayudas de este tipo suelen ser las más demandas porque hasta que ellos no sean aceptados en el programa no tienen ninguna ayuda económica. Los

servicios con los que contacta la trabajadora social suelen ser servicios sociales municipales, la casa de las culturales, la casa de la mujer, médicos del mundo, ACCEM y APIP Acam entre otros. Entre estos servicios se realiza una coordinación en la Cáritas hace una ayuda determinada y ellos otra. En general, los solicitantes de asilo son muy variados y con unas necesidades básicas muy determinadas.

6. Análisis de datos

El presente trabajo de investigación analiza la intervención social con los solicitantes de asilo desde Cáritas Diocesana de Zaragoza. Esta investigación consta de datos secundarios que han sido expuestos anteriormente en los documentos de Cáritas (Planes, Protocolo y criterios) y también se ha contado con datos primarios.

Se ha realizado un trabajo de campo a través del Prácticum de Intervención en el barrio de las Delicias. Para ello, se han realizado un par de entrevistas a trabajadoras sociales de la Zona de San Valero (Delicias), y se han analizado cuatro casos sobre el perfil de los solicitantes de asilo.

Los datos primarios son aquellos que provienen de un testimonio o evidencia directa relacionada con la investigación.

Cáritas ha permitido que se pueda exponer en este trabajo cuatro casos sobre el perfil de los solicitantes de asilo. Los cuatro casos se han realizado a varios perfiles, por un lado, tanto en el caso uno y dos se observa que se trata de mujeres solas en situación de desamparo, el caso tres familias numerosas y el último caso familia monomarental. Lo que tienen en común estos perfiles es que todos han solicitado la protección internacional y están esperando para poder entrar en el programa de ACCEM. En general, se encuentran en habitaciones realquiladas o alojamientos provisionales hasta poder entrar en el programa. Han solicitado ayudas de primera necesidad. Los usuarios han acudido a las acogidas parroquiales de la Zona de San Valero, con todos se siguió el mismo procedimiento, entrevista, visita a domicilio y acompañamiento realizado por los voluntarios y trabajadora social.

A continuación, se exponen los cuatro casos:

El primer caso, se trataba de una usuaria nueva en la acogida parroquial se le hizo una entrevista con una voluntaria y la presencia de la trabajadora social. Es una mujer mayor que se encuentra con su familia, pero a su vez sola porque no ha sido admitida en el programa de protección internacional. En la entrevista y expuso que se encuentra en situación irregular, sin trabajo, dinero y debe el pago del alojamiento, desde la acogida se la ha derivado a que busque un alojamiento alternativo y se ha concretado una visita domiciliaria. Tras la visita domiciliaria se han concretado más datos y ha expuesto más su situación. Desde Cáritas la trabajadora social se ha puesto en contacto con servicios sociales municipales y casa de las culturas, con la finalidad de saber que intervención están realizando estos y desde que punto puede colaborar Cáritas. A través de la coordinación se hará una ayuda para el pago del alojamiento y acompañamiento.

En este segundo caso, la usuaria es nueva en la acogida parroquial, se le hizo una entrevista con la presencia de la trabajadora social y un voluntariado. Se trata de una mujer joven que en este caso está en fase de que le concedan la protección internacional. Se le ha realizado una visita domiciliaria entre un voluntariado y alumna de prácticas con el objetivo de conocer a la usuaria y recabar más información sobre su situación. Por otro lado, la trabajadora social ha contactado con servicios sociales y las agencias de colocación para saber si ha acudido la usuaria. Tras la información obtenida del voluntario, alumna de prácticas y lo que ha recogido la trabajadora social, se hace una ayuda para el pago de alquiler de habitación y acompañamiento.

El tercer caso, el usuario acudió junto con su mujer por primera vez a la acogida parroquial, la entrevista fue realizada por una voluntaria y trabajadora social. En la entrevista expusieron que llevan unos meses en España, se encontraban en el programa de emergencia en ACCEM y están siendo apoyados también por servicios sociales municipales que les había concedido ayudas de primera necesidad. La demanda que hicieron en la entrevista fue el pago del alojamiento y material escolar para su hijo. Tras la entrevista se concretó una visita domiciliaria para recabar más información del caso, a la que fueron un voluntario y la alumna de prácticas. En la visita se les dio una hoja de recursos para que conocieran mejor la ciudad y pudieran orientarse. Por otro lado. La trabajadora social contactó y se coordinó con ACCEM y servicios sociales municipales para recabar más información de estos, tras la coordinación se apoyará a los usuarios con el material escolar para su hijo, ropa y derivación al comedor social de San Pedro Arbués.

El último caso, se trataba de una usuaria nueva en la acogida parroquial fue entrevista por un voluntario y trabajadora social. En la entrevista expuso que se encuentra en situación de desamparo, ya que no tienen recursos económicos para pagar el alquiler y los gastos. Se le hace una entrevista domiciliaria con el objetivo de recabar más datos la usuaria afirma que tiene pendiente una cita en servicios sociales y que hasta dentro de seis meses no le darán la tarjeta. La trabajadora social contacta con ACCEM para saber cómo se está gestionando este caso y como se hará la intervención. Tras contrastar información con ACCEM, entrevista y visita domiciliaria, se apoyó de forma económica en el alquiler de la habitación, material escolar, banco de alimentos en la parroquia de San Pedro Arbués y vale de ropa para la tienda de Latido Verde.

En este caso se han realizado un par de entrevistas a trabajadoras sociales procedentes de la Zona San Valero que está ubicada en el barrio de las Delicias que acoge a seis zonas parroquiales. La primera trabajadora social se encuentra en el área de la intervención familiar que está ubicado en el barrio de las Delicias y acoge a la parroquia de La Almudena, Nuestra Señora del Rosario, San Valero, San Pedro Arbués y Montserrat. La segunda trabajadora social opera en el área de intervención familiar que también se encuentra ubicado en el barrio de las Delicias e interviene en la parroquia de Nuestra Señora de Begoña, Santo Domingo y Presentación de la Virgen. La última trabajadora social se encuentra en la zona de San Pedro que se encuentra en el barrio de Oliver. Se ha elaborado un guion de entrevista donde se han hecho doce preguntas abiertas. El objetivo de estas entrevistas es conocer la labor de la institución con los solicitantes de asilo. Las intervenciones que se realiza desde el área de intervención familiar con los solicitantes de asilo.

A continuación, en este apartado se recogen los resultados de las entrevistas.

La atención que se realiza desde Cáritas a través de sus planes, programas, prestaciones para intervenir con los solicitantes de asilo.

Cáritas dispone de un Plan Integral de Acción con Personas Migrantes y Refugiadas por medio de un congreso nacional se creó un documento marco de “Hospitalidad, Dignidad y Derechos”. Se establecen cuatro ejes básicos como la acogida e integración, acción humanitaria, incidencia, comunicación y sensibilización, fortalecer la red intraeclesial en sus diferentes ámbitos diocesanos y locales. Por otro lado, se elaboran una serie de criterios de atención a personas migrantes para los profesionales del trabajo social, estos son aplicables a los solicitantes de asilo.

La institución de Cáritas no dispone de prestaciones como las entidades de carácter público que tengan durabilidad en el tiempo. Las ayudas que se realizan desde Cáritas son de carácter puntual. En caso de que se traten de casos con una gran complejidad esto requiere de un seguimiento en profundidad y para ello Cáritas dispone de centros especializados como Fogaral, Centro de Rehabilitación San Carlos, Residencia Santa Teresa y el Centro de acompañamiento San Nicolás.

Cáritas es una institución que no gestiona proyectos y programas de atención a refugiados. Por tanto, la intervención que se hace desde Cáritas sigue el Plan Integral de Acción con Personas Migrantes y Refugiadas y los criterios atención a personas migrantes que son un punto de apoyo para versar la intervención. Los solicitantes de asilo acuden a las acogidas parroquiales que se encuentran en los distintos barrios de Zaragoza.

Desde la acogida se hace un acompañamiento al usuario, orientación de los diversos recursos que hay tanto en la institución como en otras entidades de carácter público-privado. Se realizan ayudas de carácter económico de primera necesidad. Cabe destacar que algunas parroquias disponen servicios propios como comedores sociales, roperos y clases de apoyo escolar, desde Cáritas las trabajadoras sociales derivan a los usuarios a estos servicios gratuitos que tienen algunas parroquias.

En las entrevistas que se realizaron a las trabajadoras sociales de Cáritas han coincidido que están preparadas para intervenir con todo tipo de perfiles incluido con los solicitantes de asilo. El problema es que los voluntarios que forman parte del equipo en ocasiones se ven desbordados con los casos que acuden a las acogidas parroquiales, y las complejidades que presentan. Las barreras con las que se han encontrado son la legislación, dificultades en ocasiones para poder coordinarse con las entidades, debido a la gran demanda que hay y los tiempos de espera que se requiere para pasar a cada fase, en este aspecto la institución ha pasado de tener ayudas puntuales a ayudas a largo plazo dadas las necesidades que presentaban los solicitantes de asilo.

Los voluntarios en Cáritas son un elemento fundamental en la institución el perfil de los solicitantes de asilo ha sido todo un reto para ellos según afirman las trabajadoras sociales, se ha realizado una jornada de formación en la zona de Delicias donde se centra la investigación, un programa formativo impartido por el área de migraciones con la finalidad de prepararlos para las acogidas parroquiales. Esta formación ha tenido un buen resultado para los voluntarios y las trabajadoras sociales, destacan que ha sido un gran aprendizaje para ellos intervenir con los solicitantes ya que han podido conocer nuevas realidades y ampliar su visión.

El procedimiento de intervención que se lleva a cabo con los solicitantes de asilo conlleva a la identificación de diversas necesidades en este nuevo perfil.

Los solicitantes de asilo perfectamente se pueden considerar un nuevo perfil en la institución porque presentan unas necesidades complejas debido a las situaciones tan adversas que han visto sumergidos. Los solicitantes de asilo vienen de terceros países que se encuentran en conflictos políticos, económicos y sociales que conllevan al abandono involuntario del individuo. Por lo tanto, el equipo multidisciplinar de Cáritas y en especial trabajadores sociales y voluntarios han tenido que enfrentarse a una nueva realidad.

En general el perfil de los solicitantes de asilo que acude a Cáritas pasa por situaciones traumáticas. El tipo de perfil que acude se trata de familias monomarentales con hijos menores a su cargo, mujeres jóvenes solas y mayores solas, estudiantes universitarios que están a punto de finalizar la carrera o ya son diplomados en busca de trabajo y personas mayores de cincuenta

años. Los motivos por los que salen de su país se deben a las maras, prestamistas, conflictos políticos y sociales relacionados con la orientación sexual.

Las trabajadoras sociales en la entrevista han coincidido que los solicitantes de asilo presentan problemas de depresión y miedo, debido a las condiciones en las que han tenido que dejar su país. Por otro lado, muchos vienen con problemas de salud física derivados por la mala nutrición o la falta de tratamientos médicos en sus países de origen. Otro aspecto a destacar de las entrevistas es que las emociones que presenta este perfil son la ansiedad, miedo y depresión, depender de ayudas sociales y de la solidaridad de la institución supone un agradecimiento, pero, también toca el orgullo y la autoestima de la persona. Los solicitantes de asilo que viajan a España se encuentran en una situación económica muy precaria ya que vienen con lo justo.

La mayoría de los solicitantes de asilo cuando llegan a España y solicitan la protección internacional se encuentran viviendo en viviendas de compatriotas. Posteriormente, estos les realquilan las habitaciones y existe un abuso de poder económico. Cuando acuden a las acogidas parroquiales las ayudas que suelen demandar son de primera necesidad (alimentación, ropa, sábanas, mantas y realquiles). Desde la institución se les da hoja de recursos para que pueden orientarse con más facilidad.

Actualmente, la situación de los solicitantes de asilo ha cambiado con la situación de la Pandemia Covid-19, muchos no han podido viajar a otros países. Los que se encuentran en España presentarán una serie de necesidades nuevas. En la entrevista con las trabajadoras sociales han afirmado que en la situación actual hay muy pocos casos nuevos de solicitantes de asilo además la mayoría no ha podido acceder a los recursos de alojamiento ya que los programas se encuentran paralizados desde hace varios meses. Otro aspecto que destacar, son las visitas a domicilio son un elemento muy importante ya en ocasiones según afirman las trabajadoras sociales, se ha encontrado casos de personas que viven en alojamientos inadecuados.

Por tanto, Cáritas sigue cubriendo las necesidades básicas (alquiler, realquiler, alimentación y ropa). Cabe destacar, que los solicitantes de asilo demandan recursos para encontrar empleo según confirma la trabajadora social, a pesar de que son conscientes de están en situación irregular y que hasta dentro de tres años no podrán obtener los papeles, demandan empleo debido a la situación tan compleja a la que se enfrentan.

Analizar en qué fase del procedimiento están los solicitantes de asilo para entender el punto de partida de la intervención en Cáritas.

Cáritas es una institución que no gestiona proyecto y programas de acogida, por tanto, Los solicitantes de asilo que acuden a Cáritas lo hacían por medio de la acogida general y parroquial, que se encuentra en los distintos barrios de Zaragoza. En la entrevista que se realizó a las trabajadoras sociales coinciden en que los solicitantes de asilo que acuden previamente ya han solicitado la protección internacional, incluso hay casos que nada más aterrizar ya solicitan la protección por otro lado, también llegan solicitantes de asilo que se les ha denegado la protección internacional.

Los solicitantes de asilo que vienen a las acogidas se encuentran sin recursos económicos ya que han venido con lo justo. Cabe destacar, que las trabajadoras sociales afirman que los programas que gestionan las acogidas se han visto muy desbordados y los plazos, fases para poder entrar en el procedimiento se han alargado, esto ha provocado que los solicitantes se encuentran en algunos casos sin recursos económicos. Afirman, que Cáritas es una institución muy flexible a la hora de brindar a apoyos ya que tienen varios proyectos y servicios con lo cual esto supone más facilidades a la hora de intervenir con este perfil.

Por otro lado, la frecuencia con la que acudían los solicitantes de asilo a Cáritas era en los meses de verano y a principios de año, aunque el volumen de atenciones era bastante elevado durante todo el año según coinciden las trabajadoras sociales. Cabe destacar, a mediados y finales del año 2019 llegaron casos de solicitantes de asilo que se les había denegado la protección internacional.

Procedimiento que se lleva a cabo desde Cáritas con los solicitantes de asilo

El procedimiento que se lleva a cabo con los solicitantes de asilo es a través de la acogida parroquial, donde se encuentran los voluntarios que les reciben y posteriormente se los llevan a un despacho. Se realiza una entrevista conjunta con la presencia de la trabajadora social en todo momento. Una vez se finalizan las acogidas se reúnen en una sala para comentar los casos y el acompañamiento que hará cada voluntario con el caso asignado.

Por otro lado, la trabajadora social contrasta información sobre el usuario mediante la coordinación con otros servicios y entidades, de esta manera puede conocer mejor la situación del usuario y las intervenciones que se han realizado a través de otros recursos. Tras esto la trabajadora social se pone en contacto los voluntarios para que ellos proceden a la realización de una visita domiciliaria en la que ella estará presente. De esta manera se podrá conocer cómo

se desenvuelve el usuario en su ámbito y obtener más datos acerca de este. Tras la contrastación de información, la entrevista y la visita domiciliaria el próximo día de acogida la trabajadora social comunica a los voluntarios que tipo de apoyo se realizará desde la institución.

El tipo de ayudas que hacen desde Cáritas son de primera necesidad (alimentación, ropa y pago de alquiler) son las más comunes y demandas por los usuarios.

Los trabajadores sociales en la entrevista mencionaron que la coordinación con las administraciones y entidades sociales que gestionan el proyecto, en general no han tenido ningún problema, pero en ocasiones el volumen de casos y trabajo que acogen es muy grande, aunque la comunicación es muy fluida y la información útil. Sobre todo, han hecho referencia al trabajo que se realiza desde la Casa de las Culturales y la gran implicación que tienen las trabajadoras.

En definitiva, los solicitantes de asilo que acuden a Cáritas han solicitado previamente la protección internacional o se les ha denegado. El procedimiento que se lleva a cabo es por medio de la acogida parroquial donde interviene la trabajadora social y los voluntarios. Los métodos que se utilizan son la acogida, entrevistas, visitas a domicilio, ayudas de carácter económico y apoyo social. De esta manera se interviene con los solicitantes de asilo.

7.Conclusiones

En el año 2019 se atravesó otra nueva crisis migratoria debido a los movimientos migratorios de los solicitantes de asilo. La mayoría de los países Latinoamericanos como Colombia, El Salvador, Nicaragua, Cuba y Venezuela se encontraban con conflictos geopolíticos. Esto fue el detonante para que las personas huyeran de sus respectivos países.

El sistema de Acogida e Integración (SAI) es el que está interviniendo, formando programas de acogida, pero, se encuentran con problemas estructurales para el acompañamiento de personas refugiadas y solicitantes de asilo. Todo esto, se debe a la gran demanda de peticiones de asilo que han ido solicitando, donde se ha producido una sobresaturación del sistema debido al volumen de casos y trabajo que ha llegado.

Cáritas Diocesana de Zaragoza es una institución que como se ha podido ver a lo largo de la investigación que abarca una amplia intervención y servicios, pero no forma parte de los programas de acogida. Dado el volumen de casos y trabajo que tienen los organismos Cáritas ha estado cubriendo los vacíos de estos sistemas, teniendo que intervenir con un perfil que no es habitual en la institución y que conlleva una intervención a la largo plazo, debido a los plazos de espera que hay para acceder a cada fase pero, el gran problema está en los solicitantes de asilo que se les ha denegado la protección, estos se convierten en un nuevo perfil con el que hay que seguir un procedimiento de intervención todavía más largo en el tiempo.

Esta nueva realidad hace que surjan nuevos en Cáritas como personas refugiadas retornadas, mujeres jóvenes solas, jóvenes estudiantes, familias monomarentales y personas que están a punto de caer a una irregularidad sobrevenida como se ha citado anteriormente. Para Cáritas esta realidad ha sido muy dura y difícil de llevarla a cabo porque en muchas ocasiones las acogidas parroquiales se han visto desbordadas y los voluntariados sobrepasados, debido a las numerosas problemáticas que presentan los solicitantes de asilo.

Desde un principio las intervenciones que los solicitantes de asilo se basaban en realizar una intervención de carácter puntual con ayudas de primera necesidad, pero, este perfil requiere de una atención integral que se hace desde los organismos que gestionan programas de acogidas, aunque en momentos de cargas de trabajo y volumen de casos son inmensos.

La ley de Extranjería debería de adaptarse a estas realidades de los refugiados y solicitantes de asilo. Por otro lado, existen recursos como ya se ha mencionado a lo largo de la investigación, pero, habría que dotar a los organismos que gestionan los programas de acogida de recursos humanos y económicos. A todo eso hay que añadirle que son muy pocos las solicitudes de asilo

concedidas. Cabe destacar, que Cáritas con tiene un Plan integral y criterios de atención a personas migrantes, además dispone de formaciones para los voluntarios, pero, tras exponer los casos y observar las entrevistas no son suficientes dada la realidad social.

Por lo tanto, estamos ante un nuevo perfil en la institución que se debería de intervenir mediante una intervención específica desde Cáritas porque los campos de trabajo son diversos. Otra realidad que cabe destacar es la situación de Pandemia que se esta viviendo actualmente, los solicitantes de asilo que permanecen en España esperando a entrar en el programa no pueden porque todo el proyecto se ha paralizado, esto supone otra nueva realidad para Cáritas y otro nuevo vacío que habrá que cubrir dada la situación tan dura que está viviendo el mundo.

Desde el trabajo social se debería de diseñar un modelo específico de trabajo social con solicitantes de asilo porque las necesidades que presenta este perfil son múltiples. El trabajo social con inmigrantes es un buen modelo de intervención, pero, debería de ampliarse a la de intervenir con los solicitantes de asilo ya que los tiempos cambian y la sociedad también por lo tanto las necesidades van cambio y los problemas también. Las investigaciones que han visionado en reflejado en el trabajo sobre trabajo social con inmigrantes son muy insuficientes dada la situación que está proyectado en la realidad social.

8. Bibliografía

Agencia de la ONU para los Refugiados. (2020). El Asilo en España. Recuperado de: <https://www.acnur.org/es-es/el-asilo-en-espana.html>

Cáritas Diocesana Zaragoza. (2017). Memoria de Cáritas Diocesana Zaragoza 2017 recuperado de : http://www.caritas-zaragoza.org/pdf/Memoria_2017.pdf

Comisión Española de Ayuda al Refugiado. (2019). España solo ofrece protección a uno de cada 20 solicitantes. Recuperado de: <https://www.cear.es/solicitantes-asilo-mas-que-cifras-2019/#:~:text=CEAR%20exige%20a%20las%20autoridades, doble%20que%20el%20a%C3%B1o%20anterior.>

Congreso Red Española de Políticas Sociales VI. (16/02/2016). Pactar el Futuro. Debate para un nuevo consenso en torno al bienestar.

Corbetta, P. (2007). Metodología y técnicas de investigación social. McGraw-Hill/Interamericana de España, SAU.

Enciclopedia Virtual. (2020). Enfoque Cualitativo. Recuperado de: https://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html#:~:text=Los%20autores%20Blasco%20y%20P%C3%A9rez, acuerdo%20con%20las%20personas%20implicadas. &text=Se%20estudia%20a%20las%20personas, actuales%20en%20que%20se%20encuentran.

Estrada Moreno, I. S., & Palma García, M. D. L. O. (2017). Aproximación a la intervención con personas inmigrantes desde el Trabajo Social.

Estrada-Moreno, I., & Palma-García, M. D. L. O. (2018). Trabajo social con personas inmigrantes. La resiliencia como punto de partida en la intervención.

Giménez Romero, Carlos. (2003). “ La naturaleza de las migraciones (capítulo 1, pp, 19- 30). Edición 2006.

Hernández, C. M. A. (2016). La intervención del Trabajo Social con inmigrantes desde una mirada resiliente. In Respuestas transdisciplinares en una sociedad global: aportaciones desde el Trabajo Social (p. 88). Universidad de La Rioja.

Martínez, M. (1998). La investigación cualitativa etnográfica en educación. Bogota: círculo de lectura alternativa.

Miguel Urbán y Gonzalo Donaire. (2016). Disparen a los refugiados. La Construcción de la Europa Fortaleza. Edición 2016.

Rivera, A. M. (1993). Una propuesta metodológica para el trabajo social con refugiados. Cuadernos de Trabajo Social, 167-180.

Sánchez Moreno, E. (2008). Curso de introducción a la investigación clínica. Capítulo 10: La investigación cualitativa en la investigación en salud. Fundamentos y rigor científico. Medicina de Familia-SEMERGEN, 34(2), 75-79.

Santos Aguado, C. (1996). Trabajo social en el campo de actuación de inmigración y refugio. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, N. 4 (octubre 1996); pp. 121-134.

Vázquez Aguado, O., & González Vélez, M. (1996). Trabajo social e inmigrantes: las intervenciones del trabajo social. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, N. 4 (octubre 1996); pp. 111-119.

Virtual. Urbe. Edu. (2006). Capitulo III. Marco Metodológico. Recuperado de:
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

Normativa jurídica

Ley 12/2009, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre régimen de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas (BOE núm. 256, de 25 de octubre).

Real Decreto 1325/2003, de 24 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre régimen de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas (BOE núm. 256, de 25 de octubre).

9. Anexos

Anexo 1: Guía de Entrevistas a las trabajadoras sociales de Cáritas

1. ¿En qué mes del año 2019 acudieron con más frecuencia los solicitantes de asilo?
2. ¿Qué tipo de intervenciones hacéis?
3. ¿En qué situación se encontraban los solicitantes de asilo que acudían a Cáritas?
4. ¿Cuáles han sido las ayudas más demandadas por los solicitantes de asilo?
5. Cáritas es una institución que interviene con diversos perfiles. ¿Considera usted que la institución estaba preparada para intervenir con los solicitantes de asilo?
6. Cáritas es la única institución que ha pagado los alquileres de los solicitantes de asilo. ¿Por qué es la única institución que lo hace? ¿Existe un acuerdo con la administración pública para atender a los solicitantes de asilo?
7. ¿En qué aspectos considera usted que se podría mejorar la intervención con los solicitantes de asilo?
8. ¿Existe un modelo específico para intervenir con este perfil?
9. Los voluntarios son un equipo fundamental en la institución. ¿Como ha sido para ellos colaborar con los solicitantes de asilo? ¿Se ha realizado una formación previa a los voluntarios de cara a colaborar en esta nueva realidad?
10. El trabajo de campo de la institución se centra en el barrio de las Delicias, tiene una enorme dimensión y acoge muchas culturas ¿Crees que para los solicitantes de asilo ha sido fácil integrarse en el barrio?
11. ¿Has encontrado alguna dificultad a la hora de coordinarte con otros servicios?
12. Actualmente con la situación de la pandemia. ¿Cómo se está gestionado la intervención con los solicitantes de asilo? ¿Cuáles son las nuevas demandas que solicitan?

Anexo 2: Entrevista 1 a Trabajadora Social

¿En qué mes del año 2019 acudieron con más frecuencia los solicitantes de asilo?

Durante todo el año 2019 noté el mismo volumen de atenciones de personas solicitantes de asilo

¿Qué tipo de intervenciones hacéis?

Atención directa a familias y personas que acuden a solicitar algún tipo de ayuda.

¿En qué situación se encontraban los solicitantes de asilo que acudían a Cáritas?

La mayor parte de las personas que acudían a las acogidas parroquiales se encontraban a la espera de recibir su primera tarjeta roja como solicitante de asilo que les autoriza a residir o la siguiente tarjeta roja que ya les autoriza a trabajar. A mediados/ finales de 2019 empezaron a llegar casos de personas que habían recibido la denegación de la solicitud.

¿Cuáles han sido las ayudas más demandadas por los solicitantes de asilo?

Principalmente ayudas de alimentación, realquiler, ropa y trabajo.

Cáritas es una institución que interviene con diversos perfiles. ¿Considera usted que la institución estaba preparada para intervenir con los solicitantes de asilo?

De alguna manera con el paso del tiempo hemos ido adaptándonos a esta realidad y hemos ido conociendo las dificultades, necesidades, barreras en la legislación, ... En un primer momento considero que ninguna entidad estaba preparada para atender toda la realidad que llegaba.

Cáritas es la única institución que ha pagado los realquileres de los solicitantes de asilo. ¿Por qué es la única institución que lo hace? Porque para valorar una ayuda en realquiler no es un requisito tener contrato de realquiler. Las ayudas de Cáritas se pueden adaptar de manera más flexible a las realidades, apoyando así la intervención.

¿Existe un acuerdo con la administración pública para atender a los solicitantes de asilo? Desconozco si existe algún acuerdo. Hasta la fecha lo que he observado es que las familias solicitantes de asilo acceden por la misma puerta que accede el resto de familias con necesidades.

¿En qué aspectos considera usted que se podría mejorar la intervención con los solicitantes de asilo?

La primera mejora vendría desde la legislación y luego un trabajo más ágil de la administración. Hay familias que tienen que esperar mucho tiempo para poder presentar su solicitud de solicitante de asilo y más aún de recibir su permiso. No dejan de ser personas que salen de su país por causas estresantes y los primeros meses que

viven en España pasan por la misma situación ya que no cuentan con recursos económicos.

¿Existe un modelo específico para intervenir con este perfil?

No.

Los voluntarios son un equipo fundamental en la institución. ¿Como ha sido para ellos colaborar con los solicitantes de asilo? Ha sido un aprendizaje, descubrir una nueva situación ya que no eran los casos habituales que llegaban a las acogidas parroquiales.

¿Se ha realizado una formación previa a los voluntarios de cara a colaborar en esta nueva realidad? Formación específica sí.

El trabajo de campo de la institución se centra en el barrio de las Delicias, tiene una enorme dimensión y acoge muchas culturas ¿Crees que para los solicitantes de asilo ha sido fácil integrarse en el barrio? Si, es un barrio en el que han podido sentirse acogido por la pluralidad y multiculturalidad.

¿Has encontrado alguna dificultad a la hora de coordinarte con otros servicios?

Ha habido momentos en los que ha sido difícil coordinarse con algunos recursos por el volumen de casos y trabajo.

Actualmente con la situación de la pandemia. ¿Cómo se está gestionado la intervención con los solicitantes de asilo? Lo que sé es que las personas en general están teniendo dificultades para acceder a una cita presencial en extranjería. He observado que familias que presentaron su solicitud hace un año o año y medio están recibiendo denegación de la solicitud en su mayoría. ¿Cuáles son las nuevas demandas que solicitan? Principalmente su demanda es la de apoyo para encontrar un trabajo sobre todo a las personas que les está llegando la denegación. Muchos de ellos son conscientes de que su situación pasa a ser la de irregular y que no podrán optar a un empleo regulado hasta que no lleven tres años en España.

Anexo 3: Entrevista 2 Trabajadora social

¿En qué mes del año 2019 acudieron con más frecuencia los solicitantes de asilo?

A lo largo de todo el año va entrando gente. Las familias con niños suelen aprovechar más los meses de su “verano” al final del curso escolar (diciembre-febrero). También son buenas fechas de enero a marzo ya que tras la navidad suele bajar un poco el precio de los vuelos.

¿Qué tipo de intervenciones hacéis?

En Cáritas realizamos acogida, ayudas económicas para cubrir necesidades básicas y orientación a los recursos de la ciudad. Trabajamos coordinadamente con todos los recursos: Servicios Sociales, Casa de las Culturas, Asociaciones que gestionan proyectos de acogida (Accem, Cepaim, Cruz Roja,...)

¿En qué situación se encontraban los solicitantes de asilo que acudían a Cáritas?

Generalmente acaban de llegar a España procedentes en su mayoría de América del sur en viaje de vacaciones. Casi todos habían realizado la solicitud de protección internacional al llegar a la ciudad de Zaragoza e incluso algunos en el aeropuerto al aterrizar.

Los que vienen de Siria suelen llevar procesos más largos al igual que ucranianos y algunos africanos que han llegado en pateras y han sido recogidos por los grandes buques en el Mediterráneo.

La gran mayoría vienen muy tocados mentalmente, algunos con graves problemas de depresión y miedo por las condiciones en las que han tenido que dejar su país. También arrastran problemas de salud física derivados por mala nutrición o por falta de tratamiento médico en sus países de origen.

¿Cuáles han sido las ayudas más demandadas por los solicitantes de asilo?

Lo primero que suelen solicitar es ropa ya que vienen con lo puesto y poco más, y tanto para personas como para el hogar, mantas y sábanas. Luego orientación sobre recursos de empleo y generalmente en tercer lugar, cuando han agotado el poco dinero que traen, comienzan a solicitar ayudas para los gastos básicos de alimentación y alquiler.

Cáritas es una institución que interviene con diversos perfiles. ¿Considera usted que la institución estaba preparada para intervenir con los solicitantes de asilo?

A nivel profesional como trabajadoras sociales estamos preparadas para todo tipo de intervenciones pero las acogidas parroquiales en ocasiones se han visto sobrepasada sobre todo por la gran afluencia de solicitudes y la complejidad de algunos casos,

teniendo en cuenta que esa primera acogida en el territorio es realizada por voluntariado, más o menos formado.

Cáritas es la única institución que ha pagado los alquileres de los solicitantes de asilo.

¿Por qué es la única institución que lo hace? ¿Existe un acuerdo con la administración pública para atender a los solicitantes de asilo?

Bueno, es la que más alquiler ha asumido, generalmente por la ausencia de contratos de alquiler que dificulta el pago de las administraciones públicas. Si conseguían de algún modo un contrato entonces desde los Servicios Sociales les han pagado también algún mes. En ese sentido Cáritas es más flexible por el modo de trabajo y de justificación de las ayudas económicas. Entiendo que el acuerdo con la administración pública recae en las entidades que gestionan los programas, en Zaragoza la principal es ACEM y luego trabajan otras como Cepaim, Cruz Roja, las hijas de San Vicente de Paúl,.. Cáritas atiende a las personas solicitantes de protección internacional como al resto de usuarios.

¿Existe un modelo específico para intervenir con este perfil?

NO. El trato es igual que al resto de personas que acuden a las acogidas.

¿En qué aspectos considera usted que se podría mejorar la intervención con los solicitantes de asilo?

Se podría crear un punto de acogida para este perfil con profesionales que les atendieran y orientaran en base a su situación pero esto supuestamente se realiza desde Accem, el problema es que se vieron muy desbordados por la gran afluencia. Cáritas no ha querido gestionar estos proyectos.

Los voluntarios son un equipo fundamental en la institución. ¿Cómo ha sido para ellos colaborar con los solicitantes de asilo? ¿Se ha realizado una formación previa a los voluntarios de cara a colaborar en esta nueva realidad?

En la zona de Delicias realizamos una jornada de formación sobre el tema, que impartieron desde el programa de migraciones y resultó muy interesante para el trabajo posterior en las acogidas de cara a conocerla situación.

El trabajo de campo de la institución se centra en el barrio de las Delicias, tiene una enorme dimensión y acoge muchas culturas ¿Crees que para los solicitantes de asilo ha sido fácil integrarse en el barrio?

En general si ya que se han encontrado con gente de sus propios países y muchos viene porque ya conocían a gente e incluso tiene familiares en nuestra ciudad.

¿Has encontrado alguna dificultad a la hora de coordinarte con otros servicios?

En general no. En ocasiones los usuarios andaban un poco despistados sobre donde tenían que acudir o que entidad les estaba ayudando pero por regla general ellos daban la información y la comunicación con los profesionales es muy fluida. Sobre todo quiero destacar el gran trabajo que se está realizando desde la Casa de las Culturas con la toda la implicación de todas sus trabajadoras.

Actualmente con la situación de la pandemia. ¿Cómo se está gestionado la intervención con los solicitantes de asilo? ¿Cuáles son las nuevas demandas que solicitan? En la situación actual no entran nuevos solicitantes o muy pocos, la actuación la estamos centrando en los que llegaron antes de la pandemia y no han podido acceder a ninguno de los recursos de alojamiento existentes ya que todo se quedó paralizado durante varios meses. Desde Caritas les hemos apoyado para cubrir necesidades básicas como ha sido el alquiler, realquiler y alimentación.

Anexo 3: Entrevista 3 Trabajadora social

¿En qué mes del año 2019 acudieron con más frecuencia los solicitantes de asilo?

Suelen ser en sus períodos vacacionales comprendidos desde diciembre hasta febrero, pero también a lo largo del curso escolar, en función de la gravedad de la situación familiar.

¿Qué tipo de intervenciones hacéis?

La primera intervención es la Acogida donde se valora la situación familiar, se atienden sus demandas. Importante las visitas domiciliarias donde se han detectado en varias ocasiones que los alojamientos no son adecuados (hacinamiento, humedades, ...). Se tramitan ayudas económicas para cubrir las necesidades básicas. Fundamental, la coordinación con organismos y entidades (Servicios Sociales, Casa de las Culturas, ACCEM, Cepaim, ...). Y en algunos casos, se hacen acompañamientos a las familias.

¿En qué situación se encontraban los solicitantes de asilo que acudían a Cáritas?

En su gran mayoría, son familias que han venido huyendo de su país bien por la situación sociopolítica, bien por riesgo de vida, procedentes de América Latina. Vienen con la esperanza de comenzar una nueva etapa, pero la realidad con la que se encuentran no es la esperada: no es fácil encontrar un empleo cuando su situación administrativa es irregular; mantener el nivel de vida que tenían en su país; Y si proceden de países de lengua no hispana, el idioma es otra barrera más a superar.

Miedo, ansiedad, y depresión son las emociones que más manifiestan. Depender de ayudas sociales y de la solidaridad supone por un lado agradecimiento, pero por otro, toca el orgullo y la autoestima.

Además, los trámites para solicitar asilo político son largos y no siempre son favorables lo que aumenta aún más la angustia.

¿Cuáles han sido las ayudas más demandadas por los solicitantes de asilo?

Alimentación, alquiler, ropa, y empleo.

Cáritas es una institución que interviene con diversos perfiles. ¿Considera usted que la institución estaba preparada para intervenir con los solicitantes de asilo?

Cáritas interviene y atiende a toda la población en general. Cuenta con programas específicos, entre ellos Inmigración. Este es un recurso que las trabajadoras sociales del territorio contamos para nuestra intervención. Cabe decir, que las familias solicitantes cuando acuden a las acogidas parroquiales son atendidas por voluntarios y voluntarias que no siempre tienen formación en este campo. En situaciones de complejidad las trabajadoras sociales somos las que asesoramos.

Cáritas es la única institución que ha pagado los realquiales de los solicitantes de asilo. ¿Por qué es la única institución que lo hace? ¿Existe un acuerdo con la administración pública para atender a los solicitantes de asilo?

Generalmente, no se hacen contratos de alquiler por lo que la administración pública no tramita ayudas por este concepto. Cáritas tiene más flexibilidad para ello. Este es el motivo. Y en cuanto a la intervención de la administración pública con los solicitantes de asilo, cuentan con la colaboración de entidades e instituciones especializadas, ACCEM, S. Ezequiel Moreno, Cepaim, ... Cáritas colabora desde el Área de Inmigración; así como desde el Área de Intervención Familiar.

¿En qué aspectos considera usted que se podría mejorar la intervención con los solicitantes de asilo?

En primer lugar, habría que adaptar la Ley de Extranjería a las realidades de estas personas. En segundo lugar, ya existen recursos (Casa de las Culturas y Accem) para la intervención. El problema es la saturación. Habría que dotarles de más recursos humanos y económicos.

¿Existe un modelo específico para intervenir con este perfil?

No hay ningún modelo específico.

Los voluntarios son un equipo fundamental en la institución. ¿Como ha sido para ellos colaborar con los solicitantes de asilo? ¿Se ha realizado una formación previa a los voluntarios de cara a colaborar en esta nueva realidad?

Es cierto que los voluntarios son un puntal en la institución por su disponibilidad y por su compromiso, pero no siempre tienen una formación y/o conocimiento de determinados temas, entre ellos todo lo relacionado con la población inmigrante. Es por ello, que cuando se detectan estas carencias, la formación es importante. En el barrio de las Delicias, al haber tanta población inmigrante sí que se realizó formación para los equipos de voluntarios a través del área de Inmigración de la entidad. Formación que fue muy bien valorada por ellos.

El trabajo de campo de la institución se centra en el barrio de las Delicias, tiene una enorme dimensión y acoge muchas culturas ¿Crees que para los solicitantes de asilo ha sido fácil integrarse en el barrio?

En la mayoría de los casos, ya vienen con contactos ya hechos: familiares y conocidos del país. Fundamentalmente son familias procedentes de América Latina que por su cultura tienen facilidad para la socialización.

¿Has encontrado alguna dificultad a la hora de coordinarte con otros servicios?

No, la verdad es que la coordinación ha sido muy fluida con los Servicios Sociales, con la Casa de las Culturas, y con ACCEM, fundamentalmente. Ha habido casos en que se ha realizado una buena intervención en red.

Actualmente con la situación de la pandemia. ¿Cómo se está gestionado la intervención con los solicitantes de asilo? ¿Cuáles son las nuevas demandas que solicitan?

Se están atendiendo a solicitantes que llegaron antes de la pandemia. Muchos se encontraban pendientes de citas en Extranjería, renovación de documentación, ... que han supuesto el retraso y/o la pérdida en algunos casos de un contrato de trabajo. Las demandas que solicitan son: empleo y cursos de formación ocupacional, vivienda (alquiler, realquiler), alimentación, ropa, medicación.

Anexo 4: Casos solicitantes de asilo

CASO 1

Procedente de Cuba se vino a España con su familia (hijo, nuera y nieta) debido a la situación política que está atravesando en su país en estos momentos. Durante su trayecto han pasado por varias ciudades Málaga, Barcelona y Zaragoza. Todos los miembros de su familia e incluido ella ha solicitado la protección internacional. Ella se encontraba con la tarjeta roja que le permitía residir y trabajar, pero le llegó una carta en la que le denegaban la solicitud. El resto de su familia han sido admitidos en el programa y están realojados en sitio. Mientras que Janet se encuentra alojada en una pensión sin recursos económicos y desesperada porque no puede trabajar porque no tiene los papeles y debe el pago del alojamiento, por el momento recurrirá con su abogado a juicio para conseguir entrar en el programa.

CASO 2

Nativa de Nicaragua se vino hace un año y unos meses a España por motivos políticos en su país. Viajó sola y dejó a su hija junto con su familia. Ha solicitado la protección internacional y tiene la tarjeta roja puede residir y trabajar. Desde que tiene la tarjeta roja ha trabajado como cuidadora de ancianos y en una empresa. Se encuentra en un piso con unos compatriotas que le realquilan la habitación. Se encuentra en paro desde hace un largo tiempo y sin recursos económicos para afrontar sus pagos como en este caso el realquiler de la habitación. En el tiempo que ha estado en paro ha recurrido a varias agencias de colocación y a servicios sociales municipales. Se encuentra triste, pero a la vez con mucha esperanza de encontrar trabajo y ayudar a su familia.

CASO 3

El usuario nació en Siria y allí conoció a su mujer, decidieron irse a Venezuela y allí tuvieron dos hijos. Con la situación política que está atravesando Venezuela viajaron a España llevan unos meses, han solicitado la protección internacional y se encuentran en el programa de urgencia de ACCEM. Están alojados en una pensión hasta que les trasladen a otras ciudades. Su hijo menor está escolarizado, se encuentran sin recursos económicos y con pagos pendientes en el alojamiento. Tanto el padre como la madre tienen una buena formación académica superior. En general, para toda la familia está siendo una situación muy difícil debido a la adaptación y la falta de recursos para poder seguir adelante, pero tienen mucha esperanza.

CASO 4

Procedente de Colombia se vino sola con sus dos hijos menores a España, porque tuvo problemas con los prestamistas y recibía amenazas. Lleva un año en España y ha solicitado la protección internacional para todos. Se encuentra a la espera de entrar en el programa por el momento, vive en casa de unos compatriotas que le han dejado quedarse en una habitación, pero ahora se la quieren realquilar. La usuaria se encuentra en situación irregular, sin ingresos económicos y tiene muchos gastos con la escolarización de los hijos. Se encuentra muy desanimada y bastante desesperada dada la situación que ha estado atravesando.